

Estándar de competencias profesionales

Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente

Familia Profesional	Comercio y Marketing
Nivel	1
Código	ECP1329_1
Estado	BOE
Publicación	Orden EFP/63/2021

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Proporcionar información, orientación de productos y/o servicios a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo instrucciones recibidas en actividades promocionales y de atención a clientes, respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal, con el fin de atender sus demandas y cumplir sus expectativas.

IC1.1 El contacto con el cliente se efectúa a través del canal de comunicación utilizado, presencial o no presencial -telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales-.

IC1.2 El proceso de comunicación se adapta en función de las características del cliente y canal de comunicación utilizado, atendiendo al tratamiento protocolario y según establezcan las normas de la organización.

IC1.3 La información solicitada -localización, características de productos y/o servicios, promociones u otra información- se obtiene de los manuales establecidos por la organización, folletos, documentos informativos, publicidad, información digital, del superior jerárquico, u otros medios disponibles.

IC1.4 La información se suministra a través del canal de comunicación utilizado, evitando tiempos de espera innecesarios que perjudiquen el trato con el cliente, proporcionando un trato

correcto y amable, siguiendo las instrucciones recibidas por el superior jerárquico y según las normas internas establecidas en la organización.

IC1.5 La despedida del cliente se efectúa utilizando lenguaje de cortesía según el canal utilizado y los protocolos establecidos por la organización.

EC2 Proporcionar un trato protocolarizado a los clientes en el reparto de pedidos y productos a domicilio según establezca la norma y el procedimiento interno de la organización a fin de prestar un servicio de calidad.

IC2.1 La fecha y hora de entrega se acuerdan con el destinatario, en su caso, mediante llamada telefónica u otros medios establecidos, siguiendo el protocolo establecido por la organización y respetando la normativa aplicable de protección de datos de carácter personal.

IC2.2 La presentación al cliente se efectúa proporcionando un trato correcto y amable, identificándose con el nombre de la organización y asegurándose de que la información transmitida no se presta a posibles equívocos.

IC2.3 Los datos personales u otros necesarios de identificación, se solicitan al cliente, en su caso, de acuerdo al procedimiento y protocolo establecido por la organización.

IC2.4 La comunicación durante el servicio se efectúa aplicando técnicas que permitan un intercambio de información eficaz -asertividad, escucha activa, feedback, lenguaje positivo, habilidades sociales, empatía u otras- y evitando barreras que obstaculicen una comunicación efectiva.

IC2.5 Las posibles incidencias derivadas del servicio de reparto del pedido se atienden dando respuesta en el ámbito de su responsabilidad, y reflejándolas, en su caso, en el documento correspondiente según el procedimiento establecido por la organización.

IC2.6 La despedida al cliente se efectúa utilizando el lenguaje de cortesía y según las normas establecidas por la organización.

EC3 Atender las incidencias presentadas por los clientes a través de los canales de comunicación en el ámbito de su responsabilidad, siguiendo el procedimiento establecido por la organización, aplicando la normativa de defensa de los consumidores y usuarios con el fin de satisfacer sus intereses.

IC3.1 Las incidencias -reclamaciones, quejas, sugerencias u otras causas- se identifican realizando preguntas al cliente facilitando la tipificación del incidente y siguiendo los criterios establecidos por la organización.

- IC3.2** Las incidencias se evalúan determinando si están dentro del ámbito de su responsabilidad, en función de las instrucciones recibidas y del procedimiento establecido por la organización.
- IC3.3** Las incidencias se atienden aplicando técnicas que permitan una comunicación eficaz, tales como asertividad, escucha activa, feedback, claridad, concreción u otras.
- IC3.4** La documentación para formalizar la incidencia presentada por el cliente se proporciona informando de las alternativas existentes y del procedimiento a seguir según el canal utilizado.
- IC3.5** Las incidencias atendidas se registran cumplimentando la documentación requerida como fuente de información, empleando herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente - CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios establecidos por la organización en el ámbito de su responsabilidad -.
- IC3.6** Las incidencias de clientes que exceden del ámbito de su responsabilidad, se transmiten al superior jerárquico, de forma verbal, escrita, por medios electrónicos u otros, siguiendo el procedimiento establecido por la organización.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Canales de comunicación presencial y no presencial: telefonía, e-mail, sms, página Web, networking, e-commerce, chats, e-CRM, e-newsletters, redes sociales, u otros canales digitales. Manuales de la organización, folletos, documentos informativos, publicidad u otros medios. Protocolos de atención al cliente. Documentación logística: nota de entrega, hoja de reparto, albarán, factura u otros documentos. PDA. Documentación de incidencias. Herramientas informáticas de gestión de relación con el cliente: CRM, ERP, Sistema Gestor de Base de datos, u otros medios.

Información utilizada o generada

Normativa de protección de datos de carácter personal. Localización de productos. Información sobre características de productos y/o servicios. Promociones. Técnicas de atención al cliente. Técnicas de comunicación. Información facilitada por el cliente. Documentación de incidencias. Reclamaciones.

Quejas. Sugerencias. Información para el cliente: folletos, documentos informativos, publicidad, u otros medios disponibles por la organización. Normas internas. Normativa de defensa de los consumidores y usuarios.